La multiforme vita del *troll*: provocatore, flamer o dissidente?

Elena Pistolesi
Università per Stranieri di Perugia
elena.pistolesi@unistrapg.it

Riassunto

Il termine *troll* indica in internet un soggetto che intende disturbare le conversazioni altrui con azioni provocatorie, insensate o offensive. L'articolo, dopo una panoramica sull'origine del termine e sulla letteratura scientifica relativa a diversi ambienti, analizza gli usi della parola e dei suoi derivati all'interno di un gruppo Facebook, *La Gastrite di Shy*, soffermandosi in particolare sui contesti in cui co-occorrono l'insulto e l'accusa di *trolling*. I risultati dell'indagine, relativi a un momento particolare della vita della *community*, confermano, nel complesso, quanto rilevato dagli studi sul tema: l'azione e la percezione del *troll* sono contestuali e difficilmente generalizzabili. Esiste infatti un uso del termine che risponde alla necessità di delimitare i confini (ideologici, linguistici, culturali) di un gruppo, di ribadire o modulare i suoi criteri di inclusione ed esclusione. L'evocazione sulla scena di un *troll*, reale o presunto, può essere l'effetto di una provocazione palese o il sintomo delle difficoltà che una comunità incontra nel gestire il dissenso.

Parole chiave: troll; flame; insulto; comunità online; sociolinguistica del web.

Abstract. ***The multifaceted life of the troll: provocateur, flamer or dissident?***

The term *troll* indicates on the internet a subject who intends to disrupt other people's conversations with provocative, senseless or offensive actions. The article, after an overview of the origin of the term and the scientific literature relating to different digital environments, analyzes the uses of the word and its derivatives within a Facebook group, *La Gastrite di Shy*, focusing on the contexts in which the insult and the accusation of trolling co-occur. The survey results, relating to a particular moment in the life of the community, confirm, on the whole, what has been revealed by the studies on the topic: the action and perception of the troll are contextual and difficult to generalize. In fact, there is a use of the term that responds to the need to delimit the group boundaries (ideological, linguistic, cultural), to reiterate or modulate its inclusion and exclusion criteria. The evocation on the scene of a troll, real or presumed, can be the effect of a blatant provocation or a symptom of the difficulties that a community encounters in managing dissent.

Keywords: troll; flame; insult; online community; sociolinguistics of the web.

https://doi.org/10.5565/rev/qdi.483 ISSN 1135-9730 (paper), ISSN 2014-8828 (digital)

VISIT…

1. Il profilo del *troll*

Il termine *troll* ha assunto nel tempo nuove connotazioni, sintomatiche del ruolo che internet ha acquisito nell'orientare l'opinione pubblica. L'immagine del *troll* corrisponde all'atteggiamento proprio di chi "interviene all'interno di una comunità virtuale in modo provocatorio, offensivo o insensato, al solo scopo di disturbare le normali interazioni tra gli utenti" (*Vocabolario Treccani*, s.d., s.v. *troll*).

A partire dalle elezioni presidenziali americane del 2016, che hanno visto la vittoria di Donald Trump, la parola *troll* è associata soprattutto ai *bot*, alle *fake news* (Riva, 2018, pp. 16-38), alla propaganda volta a influenzare il panorama politico sfruttando le caratteristiche tecniche dei social network e quelle psicologiche degli utenti che popolano le cosiddette *echo chambers* (cfr. per esempio Quattrociocchi, Scala, & Sunstein, 2016). Da allora il *troll* ha acquisito una dimensione globale, diventando il protagonista di una *cyberwar* fra Stati che si avvale dei meccanismi democratici per manipolare il consenso. Le dimensioni evocate dal termine sono l'anonimato, le *fake news*, la sicurezza informatica, l'aggressività lesiva (Bonnaud, 2015). Confinato in una gabbia securitaria e allarmistica, confuso nei media tradizionali con altre figure quali *hacker*, *flamer*, *hater*, *spammer* e *flooder*, il *troll* contribuisce ad alimentare nell'opinione pubblica ciò che Bishop (2014) definisce *moral panic*.

La figura del *troll* ha origine nel gruppo Usenet AFU (alt.floklore.urban) dedicato alle leggende urbane (Tepper, 1997; Graham, 2019). Il termine è registrato nel *Jargon File*, il dizionario hacker nato nel 1975, a partire dalla versione 4.0.0 del 24 luglio 1996 con questa definizione:[1]

> :**troll**: /v.,n./ [From the Usenet group alt.folklore.urban] To utter a posting on {Usenet} designed to attract predictable responses or {flame}s. Derives from the phrase "trolling for {newbie}s" which in turn comes from mainstream "trolling", a style of fishing in which one trails bait through a likely spot hoping for a bite. The well-constructed troll is a post that induces lots of newbies and flamers to make themselves look even more clueless than they already do, while subtly conveying to the more savvy and experienced that it is in fact a deliberate troll. If you don't fall for the joke, you get to be in on it.
> Some people claim that the troll is properly a narrower category than {flame bait}, that a troll is categorized by containing some assertion that is wrong but not overtly controversial.

Il secondo paragrafo ("Some … controversial") scompare nella versione 4.4.7 del 29 dicembre 2003, la quale include nuovi significati e rinvii ad altri lemmi, come *YHBT* ("You Have Been Trolled") e *GoAT* ("Abbreviation: 'Go Away, Troll'"). La seconda accezione fornita dal nuovo *Jargon File* (2003) riguarda

1. Per la storia del dizionario e per l'accesso alle versioni citate in questo articolo, si veda la voce *Jargon File* (https://en.wikipedia.org/wiki/Jargon_File). Secondo l'*Oxford English Dictionary* (2006) (cfr. Prada, 2018, pp. 110-111, cui si rinvia per una sintetica ricognizione sulle attestazioni di *troll* e derivati in italiano) la prima attestazione del significato informatico risalirebbe al 1992.

coloro che intervengono regolarmente in un gruppo online con argomenti capziosi allo scopo di molestare qualcuno o disturbare la conversazione; il loro intento è riconoscibile in quanto "they have no real interest in learning about the topic at hand — they simply want to utter flame bait. Like the ugly creatures they are named after, they exhibit no redeeming characteristics, and as such, they are recognized as a lower form of life on the net, as in, 'Oh, ignore him, he's just a troll'".

L'accezione originaria di *troll*, che può indicare tanto il messaggio quanto l'autore del testo provocatorio, è ricondotta al verbo *to troll* ("pescare a traina"). Il fine è quello di far "abboccare" neofiti e *flamers* giocando con la loro prevedibile reazione dinanzi a un pubblico esperto che si gode lo spettacolo. La "pesca" costituisce un rituale nel quale il *troll*, applicando norme sconosciute ai novizi, contribuisce a ribadire i confini della comunità. La seconda accezione indica invece chi vuole interrompere il dialogo tra utenti intervenendo con insulti, provocazioni e attacchi personali. A differenza della prima, essa descrive un comportamento socialmente pericoloso, il cui effetto può essere la disgregazione del gruppo su cui insiste. In questo caso l'origine della parola è ricondotta di solito al *troll*, creatura demoniaca o fiabesca della tradizione scandinava che abita boschi e luoghi solitari.

Le definizioni del *Jargon File* si arrestano al 2003, alle soglie dell'avvento del Web 2.0, prima dello sviluppo dei principali social network che hanno reso più variegata l'azione del *troll* e la sua percezione.[2] Sulla base di una ricognizione dell'uso della parola in Usenet, Hardaker (2010) individua quattro dimensioni cui il *troll* viene associato (*deception*, *aggression*, *disruption* e *success*), quindi formula una definizione operativa che ha avuto ampio seguito negli studi sul fenomeno:

> A troller is a CMC user who constructs the identity of sincerely wishing to be part of the group in question, including professing, or conveying pseudo-sincere intentions, but whose real intention(s) is/are to cause disruption and/or to trigger or exacerbate conflict for the purposes of their own amusement. (Hardaker, 2010, p. 237).

Tassonomie articolate sono proposte, per esempio, da Bishop (2014, p. 12), Merritt (2012), Sanfilippo, Fichman, & Yang (2017), Jenks (2019), fino alle 22 accezioni di Berghel & Berleant (2018). Le indagini sul *trolling* attingono spesso ad argomenti circolari: partendo dalla identificazione del *troll* con atteggiamenti sia sociali che linguistici predeterminati, l'analisi seleziona solo i tratti che confermano l'assunto iniziale; tali tratti riguardano l'elevata frequenza degli interventi o *agency* (Cook, Conijn, Schaafsma, & Antheunis, 2019; Lageard &

2. Per restare alle fonti native del web, le evoluzioni successive di questa figura sono ben delineate sotto la voce *troll* nelle versioni inglese e italiana di Wikipedia, alle quali si rinvia per un aggiornamento. La versione inglese (https://en.wikipedia.org/wiki/Internet_troll) dedica ampio spazio alla propaganda politica, alla manipolazione dell'opinione pubblica e alla percezione del fenomeno da parte dei media ufficiali; quella italiana insiste invece sulla tipologia del *troll* e sui suoi comportamenti sociali (https://it.wikipedia.org/wiki/Troll_Internet).

Paternotte, 2018) e alcune pratiche linguistiche, quali il ricorso a insulti, *slurs*, hashtag connotativi (Clarke, 2018). Gli studi quantitativi tendono a privilegiare il binomio insulto/*troll* in quanto facilmente rilevabile, trascurando però un aspetto fondamentale che distingue il *troll* dal *flamer*, cioè la dissimulazione dell'intento di disturbo: il primo non ricorrerà all'offesa diretta ma cercherà di ostacolare il dialogo anche attirando su di sé gli insulti.[3]

L'azione del *troll* si sviluppa all'interno di una comunità virtuale ed è edificata attraverso la co-costruzione del dialogo (Jenks, 2019), perciò la percezione che gli altri utenti hanno del *trolling* risulta spesso soggettiva e divergente, come documenta Hardaker (2010) in rapporto alla categoria della *deception*. L'evocazione sulla scena del *troll* cambia infatti in base al funzionamento dei gruppi (Sanfilippo, Fichman, & Yang, 2017), alle piattaforme (cfr. per Wikipedia, Lageard & Paternotte, 2018; per l'ambiente dei *gamers*, Cook et al., 2019; per Youtube, McCosker, 2014; per i forum, Herring et al., 2002; per Reddit, Merrit, 2012; per Twitter, Clarke, 2018; Monakhov & Schiller, 2019), agli scopi e ad una molteplicità di fattori che definiscono "l'ecosistema globale del troll" (Berghel & Berleant, 2018). Come osserva Isobelle Clarke (2018, p. 173) nel suo studio su Twitter, "Overall, the findings from this research show that trolling is a multifunctional phenomenon, which varies considerably in terms of its linguistic structure". La pratica del *trolling* è contestuale, si articola in base alla struttura, alle pratiche discorsive e all'ideologia dei gruppi che intende molestare. Il *troll* viola i presupposti stessi del principio di cooperazione, per il quale gli scambi verbali "sono sforzi di collaborazione — con uno scopo e una direzione comuni, stabiliti all'inizio della conversazione o negoziati durante lo scambio" (Bianchi, 2003, p. 72), perché è indifferente alle finalità dell'interazione. Il suo agire non contravviene necessariamente alle norme "sintattiche" che regolano uno scambio (Jenks, 2019), né risponde alle tradizionali caratterizzazioni della *(im)politeness* (Hardaker, 2010), perciò si possono avere interpretazioni divergenti sui suoi obiettivi e sui suoi comportamenti. Il fine del *troll* è "disrupt a discussion", ma gli strumenti che usa nel web non sono necessariamente verbali, possono attingere ad altre risorse semiotiche (cfr. Britt, 2019) per condizionare la reazione emotiva dei partecipanti ordinari. L'anonimato deresponsabilizzante e la distanza, che Leone (2018) chiama "etica", legata alla mediazione tecnologica producono effetti molto diversi rispetto alla comunicazione faccia a faccia, tanto che si può affermare che il *troll* è creatura che nasce in rete, prospera in rete, ha differenziato la sua multiforme attività con l'aumento degli utenti e delle piattaforme in quanto la sua strategia è parassitaria.

2. Analisi contestuale: il troll in una comunità online

Un approccio produttivo, cui ricorreremo in questo lavoro per documentare l'evocazione sulla scena del *troll*, è quello che valorizza la percezione degli

3. Per una rassegna aggiornata sul *flame* e sul *trolling*, cfr. Hardaker (2017).

utenti coinvolti, non solo di coloro che identificano l'interlocutore come tale, ma anche di chi, accusato di *trolling*, si difende per poter essere accettato come interlocutore ratificato. Come osserva Jenks (2019, p. 57):

> The notion of co-construction is underpinned by the principle that trolling is talked into existence by at least two individuals: one user responsible for a message that is interpreted as an attempt to troll and another user that makes such an interpretation.

Tale linea interpretativa si integra con la definizione di "comunità online", ossia con le pratiche condivise e negoziate entro uno spazio discorsivo contendibile, contro le quali il *troll*, o presunto tale, ostenta un comportamento divergente e perciò irritante. Il *troll* può rappresentare la cartina di tornasole di una comunità, del suo grado di coesione e di tenuta rispetto a ciò che viene percepito come infiltrazione indebita, al punto che "trolling was a method for the newsgroup to reinforce its values and guard the community against outsiders." (Graham, 2019, p. 2033). Non solo. L'evocazione del *troll* consente di discriminare tra ciò che è ritenuto offensivo (*flame* e *hating*) e ciò che viene considerato molesto ma sopportabile.

Per sondare questi confini verificheremo le accezioni della parola all'interno di un gruppo Facebook aperto, *La Gastrite di Shy*, frequentato prevalentemente da giovani con elevato grado di scolarizzazione, di età compresa tra i 16 e i 35 anni, interessati ai temi della politica e dell'attualità.[4] L'analisi si soffermerà su due aspetti: l'uso di *troll* come accusa rivolta a chi disturba la conversazione; il *troll* come attore che mina l'"autenticità", la solidarietà e i valori costitutivi del gruppo. Infine, sulla base degli esempi ricavati dal corpus, si discuterà il rapporto esistente fra *trolling* e insulto.

2.1. *La Gastrite di Shy*

Il gruppo Facebook *La Gastrite di Shy* (d'ora in poi *Gastrite*) nasce il 29 aprile 2012 intorno allo youtuber Alessandro Masala (aka ShooterHatesYou), che conduce sul canale *Breaking Italy* uno "Show giornaliero di informazione e intrattenimento" (19/10/2019, ha 580.000 iscritti).[5] Il gruppo si qualifica per l'interesse verso temi politici, nazionali e internazionali, e di attualità; si definisce "orientato a sinistra", un orientamento confermato dai frequenti sondaggi sulle preferenze di voto dei suoi membri e, ancor prima, dai temi che vengono sottoposti alla discussione. Dalla *Gastrite* sono nati due gruppi chiusi: *La Gentaglia* ("Per i meme, le YTP, e tutto ciò che esula le discussioni serie")[6], e i *Raduni della Gentaglia* ("Questo gruppo è stato creato come costola

4. Le *informazioni* sulla *Gastrite* si trovano all'indirizzo https://www.facebook.com/groups/LaGastriteDiShy/about/
5. https://www.youtube.com/user/breakingitaly
6. YTP, abbreviazione di *Youtube Poop*, "is a type of video mashup created by editing pre-existing media sources for humorous, profane, annoying, confusing, scary, shocking, surreal or dramatic purposes. YouTube Poops are traditionally uploaded to the video sharing

del gruppo *La Gastrite di Shy* allo scopo di organizzare in efficienza e sicurezza possibili eventi e raduni della gentaglia"). "Gentaglia" è l'appellativo che lo youtuber Shy usa per rivolgersi agli iscritti al suo canale, spesso adottato come allocutivo di apertura nei post nella *Gastrite*.

La *Gastrite* risponde a tutti i parametri scalari di definizione delle comunità online proposti da Herring (2004): la partecipazione dei suoi membri è costante e regolare; la solidarietà, il sostegno e la reciprocità sono fattori rilevanti di coesione interna; la *community* si distingue esplicitamente da soggetti o gruppi "estranei" identificati in base all'età (i quaranta-cinquantenni detti "buongiornisti cafèèèè"), alle credenze antiscientifiche (terrapiattisti e no vax) e alle posizioni ideologiche etichettate in genere come "leghiste" e "fasciste". La gestione del gruppo e gli strumenti di risoluzione dei conflitti hanno conosciuto fasi diverse. Il 5 dicembre del 2017 la *Gastrite* ha subìto una scissione dalla quale è nato un nuovo gruppo, *Broken Italy (Shy)*. La crescita degli iscritti, la scarsa attenzione degli amministratori, le "infiltrazioni" di *troll* e *flamer*, la tutela della privacy (il gruppo è pubblico) sono le cause principali della crisi, descritte dagli utenti nei post che commentano la separazione (Pistolesi, 2020).[7]

2.2. La composizione del corpus

In base alla storia della *Gastrite* la ricerca si è concentrata sui post del 2017, anno che si conclude con la migrazione di molti utenti nel nuovo gruppo *Broken Italy* (*Shy*). Con la crescita della comunità sono aumentati i profili *fake* e i *troll*, sono cambiati i protagonisti, le discussioni sono diventate più conflittuali, come testimoniano i numerosi post che preludono alla scissione.[8]

Il corpus è stato selezionato attraverso le funzioni di ricerca di Facebook relative all'anno della crisi e alla stringa di testo TROLL, grazie alla quale si sono identificate tutte le occorrenze di *troll* e derivati (*trollare* e forme coniugate, *trolling*, *trollata*, ecc.). La ricerca è stata condotta più volte perché i risultati mostravano alcune variazioni che sono state risolte associando gli esiti delle diverse sessioni. Di seguito si riportano i dati relativi al corpus con il totale delle discussioni che contengono la parola *troll* e derivati (Tabella 1) e il grafico che rappresenta la distribuzione delle occorrenze nel corso del periodo considerato (Figura 1).

Periodo	Numero discussioni	Numero post	Occorrenze di *troll* e derivati
Dal 17/01/2017 al 26/12/2017	43	5618	259

Tabella 1: composizione del corpus

website YouTube, hence the name" (https://en.wikipedia.org/wiki/YouTube_Poop).

7. Sulle caratteristiche che garantiscono il mantenimento dei gruppi, cfr. Iriberri & Leroy (2009); sul caso di *SixDegrees.com*, paragonabile a questa fase della *Gastrite*, cfr. Boyd & Ellison (2007).
8. Alla fine del 2017 gli iscritti erano circa 24.600. Alla fine del 2018 erano oltre 31.000.

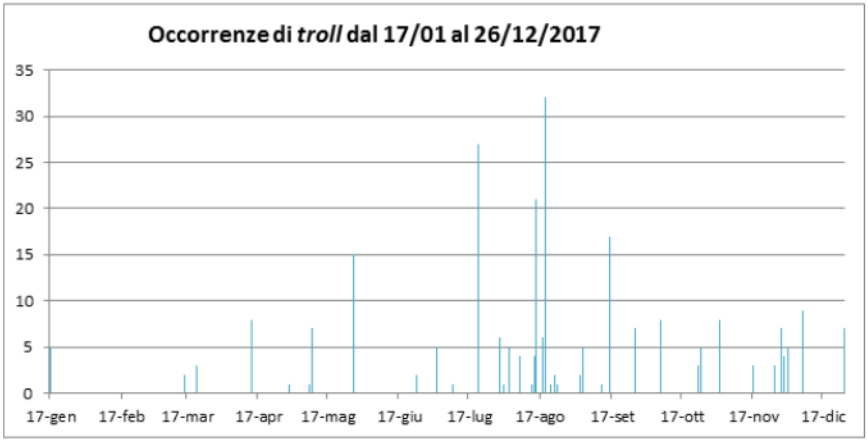

Figura 1: distribuzione di *troll* (*trollare*, *trolling*, *trollata,* ecc.) nel periodo considerato con riferimento ai *threads*

Le discussioni che presentano le occorrenze più elevate riguardano: un post di Nina Morić, la modella e showgirl allora iscritta al partito neofascista *CasaPound*, la quale aveva diffuso la foto di Samuel Jackson e Magic Johnson (Figura 2) presentandoli come immigrati parassiti che, secondo la propaganda dei partiti della destra, costerebbero agli italiani 35 euro al giorno (127 post/occorrenze 32; 19 agosto 2017); segue un sondaggio su come si dovrebbero trattare i *troll* all'interno del gruppo (post 147/27 occorrenze; 21 agosto 2017) e un *thread* sull'aggressività nelle piattaforme del *gaming* (380 post/21 occorrenze; 15 agosto 2017).

Nina Moric
19 minuti · Facebook Mentions ·
Vedere anche in località turistiche come Forte Dei Marmi e Milano Marittima immigrati che bivaccano sulle panchine con i nostri 35 euro è veramente troppo.

Figura 2: il post di Nina Morić.

Gli altri *threads* rilevanti riguardano i modi di argomentare all'interno della *Gastrite* (324 post/17 occorrenze; 16 settembre 2017) e i commenti a un video sui vaccini, pubblicato su Facebook da Martina Dell'Ombra, definita da alcuni "nota troll" (88 post/15 occorrenze; 24 maggio 2017).[9]

Il post di Nina Morić, che riprende un troll-meme pubblicato su Facebook dal giornalista e scrittore Luca Bottura, pone al gruppo il problema dell'intenzionalità: Nina Morić è una "sagace" *troll*, una campionessa di ironia, oppure è stata trollata cadendo nella trappola della becera retorica anti-immigrazione? Le opinioni in merito sono discordi a causa della sua adesione a *CasaPound*, adesione che le ha procurato molti *followers*, i quali sarebbero ora le "vittime" del suo *troll*, se tale fosse:[10]

> – Lol, direi che la *trollata* è riuscita alla grande 😂
>
> – entro solo a partita chiusa per dire la mia: mi sembra strano che *trolli* la sua stessa fanbase, per me era convinta delle stronzate che scriveva e sta usando la scusa dell'ironia per salvarsi le chiappe in extremis. E a quanto vedo ci sta pure riuscendo

Anche per il video di Martina Dell'Ombra sui vaccini si tira in ballo l'ironia. In questo caso però si parla di lei come di una "nota troll", cioè di una provocatrice il cui intento è stato da tempo smascherato.

Il *trolling* è assimilabile alla satira, all'effetto paradossale, all'ironia ma si distingue dall'uso classico di questi dispositivi retorico-argomentativi per alcune condizioni pragmatiche (Leone, 2018): l'ironia richiede che al termine dello scambio il destinatario sia consapevole della insincerità delle affermazioni di chi la adotta. Perché l'ironia funzioni, deve infatti risultare chiaro che l'emittente non crede in ciò che asserisce. Al contrario, il *troll* finge di aderire a ciò che afferma senza contemplare lo scioglimento del dubbio sui propri intenti ("whilst the receiver firmly believes in such a relation between internal belief and external expression", Leone, 2018, p. 8) dal momento che non è affatto coinvolto in ciò che sostiene. Nel caso del post di Nina Morić le difficoltà interpretative dei membri della *Gastrite* derivano dal fatto che il post è coerente con la posizione politica pubblica della sua autrice. L'ironia presuppone una complicità tra mittente e destinatario, ha un termine che conduce gli interlocutori a una più approfondita conoscenza l'uno dell'altro. Nel caso del *trolling*, invece, il provocatore vuole solo umiliare la vittima, non contempla alcuna reciprocità.

9. Nel complesso, le discussioni dedicate esclusivamente alla convivenza nella *Gastrite* sono 7 su 43, ma le occorrenze di *troll* (e derivati) che fanno riferimento alle dinamiche interne emergono trasversalmente in tutto il corpus.
10. Negli esempi riportati dalle discussioni nella *Gastrite*, riprodotti senza interventi sui testi, i nomi degli utenti sono omessi e, nel caso di scambi con più turni, sostituiti dalle lettere (A, B, etc.). Le parole o le frasi oggetto di commento sono evidenziate in corsivo.

2.3. La fisionomia del troll

Nel corpus della *Gastrite* le occorrenze legate alle vicende internazionali (*troll russi*), in particolare alla campagna elettorale americana e alla diffusione delle *fake news*, sono limitate:[11]

> – Visto che, ciclicamente, si parla di *troll russi* e di manipolazione delle informazioni per creare *fake news* ad hoc, ecco un interessante paper che analizza gli scritti e i dati di una serie di *troll russi* e iraniani che sono stati bannati da Twitter e Reddit.
>
> – Assange è il *troll* definitivo, ha praticamente fatto campagna per Trump durante le elezioni ed adesso questo

Alcuni utenti sottolineano la funzione sociale del *trolling* (cfr. Graham, 2019) con riferimento alla *naïveté* delle sue vittime, in linea con il valore originario riportato nella prima accezione dal *Jargon File*:

> (scambio 1):
>
> – A. In realtà i bait e i troll sono utili per la vita di un gruppo perché personalmente mi fanno catalogare gli scemi che ci cascano da quelli un attimino più intelligenti che stanno al gioco
> B. È un ottimo test effettivamente
> C. *Don't feed the trolls*
>
> – No, appunto, quello è il divertente di un troll ben fatto, fa ridere chi deve e ci fa cadere chi non conosce. [che poi fare una ricerca google dovrebbe essere una delle abilità minime per accedere su fb][12]

Non manca chi rimpiange i *troll* delle origini (cfr. Jenks, 2019, p. 57):

> – Comunque ogni volta che sento chiamare "troll" quattro stronzi con il profilo fake che scrivono due minchiate, piango ripensando ai tempi in cui i veri troll erano altri.
> L'entrata dei normies sul web ha peggiorato anche questo

Il *troll* si può individuare sulla base degli atteggiamenti che adotta e alle finalità che persegue:

> – guarda, se vuoi diventare master of troll ci vuole molto meno, basta buttare giu una *bestemmia* a caso
>
> – Non sono per il ban a meno che il "troll" in questione non limiti gli altri, ad esempio *floddando risposte a casaccio*. Se invece continuano a ripetere gli stessi argomenti per fare incavolare, pazienza. Dopo un po' si riconoscono e si impara ad evitarli.

11. Interpretata come *fake news* è la diffusione di un meme che ritrae *Jessica Jones* (l'attrice Krysten Ritter) spacciata per la sorella di Laura Boldrini, in cui si dice che percepisce, a 35 anni, una pensione di 10mila euro al mese (14 aprile 2017) ("Questo non è trollare ... è dare notizie false").
12. Questa funzione è assimilabile all'insulto rituale praticato nelle chat documentato in Pistolesi (2002).

> – E lo hai notato solo ora, caro? Sta cercando in tutti i modi di *provocare*. Se questo non è trollare non so cos'altro lo sia ahahahah
>
> – Io è da mesi che sono insofferente alla politica degli admin I quali si rifiutano di bannare anche *i più dementi dei troll* perché ci deve essere libertà di parola, io sono d'accordo con il dover ascoltare chi ha qualcosa da dire, a patto però che voglia creare una discussione civile e non *una caciara in cui buttare commenti a caso*. Spero che cambino idea e si adoperino ad allontanare coloro che sono qui solamente per *disturbare* e basta

Il *troll* bestemmia, *flodda* (invia lo stesso messaggio più volte, caratteristica rilevata per esempio da Cook et al., 2019), *triggera* (cioè irrita, molesta, perseguita) gli altri, provoca "scassamento di coglioni", vuole solo far "caciara".

Due osservazioni, "risposte a casaccio" e "commenti a caso", sottolineano una caratteristica che consente di individuare un *troll*: l'incoerenza dei suoi argomenti, l'assenza di logica dei suoi interventi (cfr. Monakhov & Schiller, 2019). Lo scambio che segue (30 aprile 2017) riguarda i vaccini, tema ricorrente e dominato nella *Gastrite* dalla decisa censura nei confronti dei "no vax" (cfr. § 2.1). Al questionario proposto da A, che non riscuote particolare successo, l'utente B risponde punto per punto.

> (scambio 2)
>
> A.
> Vorrei fare alcune domande sui vaccini.
> 1) Quanto è importante fare il vaccino?
> 2) Quali vaccini sono fondamentali da fare?
> 3) vaccino libero o obbligatorio?
> 4) c'è la possibilità di danno irriversibile in seguito alla vaccinazione?
> 5) a chi rivolgersi per fare una scelta consapevole?
>
> B.
> 1) per niente, io sono vivo
> 2) nessuno
> 3) proibito
> 4) *no*
> 5) a me, puoi chiedere anche ora

La posizione di B, chiaramente provocatoria, suscita reazioni indignate:

> C. Stai godendo dell'immunità di gregge. Ringrazia tutte le persone che ti stanno intorno che hanno fatto il vaccino.
> D. *Penso sia un troll, perché secondo la sua linea logica la risposta alla quarta sarebbe dovuta essere "Si"*
> E. A prescindere che evidentemente se "sei vivo", quelli infantili li hai fatti eccome....
> F. un altro medico di youtube?
> G. Vi ricordo che potete andare sul profilo di B e segnalare che volete aiutarlo perchè rischia di farsi del male da solo... salvate un B! E' una specie che da sola non c'è la fa! :D

B interviene ancora in modo irritante, viene insultato, quindi identificato come *troll* dai meme di altri due utenti (figure 3 e 4):

B. Io sono il dottore di me stesso
H. dai raga si vedeva sin dall'inizio che questo era un cretino
B. Mammt😂

Figure 3 e 4: meme che identificano il troll

La risposta al questionario di B, chiaramente provocatoria, fa leva sulle posizioni del gruppo decisamente avverse ai "no vax", considerati sostenitori di una credenza antiscientifica dettata dall'ignoranza. Il primo utente a parlare di *troll* si basa sull'incoerenza delle risposte. Per dare continuità alla propria azione, il *troll* interviene di nuovo con "io sono dottore di me stesso". Identificato come "cretino", reagisce con un insulto (*mammt*), quindi viene smascherato con due meme: il primo (*pink guy triggered*) ironizza sull'effetto (mancato) del *troll*, che è quello di triggerare gli altri; il secondo (*Low quality bait*) qualifica la sua "attività di pesca" come scarsa, anche attraverso la bassa definizione dell'immagine.

L'utente B, che in questo caso abbandona la discussione, interviene altre volte nel gruppo, sempre violandone le regole e gli orientamenti. I suoi post mostrano una scarsa competenza linguistica, sono brevi, incongruenti, non argomentati, in sintesi, come osserva qualcuno, da "bimbominkia".[13]

Un altro tema caldo ricorrente nella *community* è quello delle differenze di genere. Sono frequenti i post che criticano il "femminismo" — un concetto richiamato spesso in modo improprio —, sulla base di una presunta eguaglianza tra uomini e donne che lo renderebbe innecessario o addirittura fazioso. Lo scambio che segue riguarda la violenza sulle donne. L'autore del

13. Nel gergo della rete, *bimbominkia* indica, un "giovane utente dei siti di relazione sociale che si caratterizza, spesso in un quadro di precaria competenza linguistica e scarso spessore culturale, per un uso marcato di elementi tipici della scrittura enfatica, espressiva e ludica (grafie simboliche e contratte, emoticon, ecc.)" (http://www.treccani.it/vocabolario/bimbominkia_res-09599bd0-8995-11e8-a7cb-0271042e8d9_%28Neologismi%29/).

post iniziale (10 maggio 2017) mette in discussione la responsabilità delle vittime nei casi di stupro, premettendo che la sua opinione è impopolare e invitando gli altri a non *triggerarsi* per non essere identificato come *troll*. Grazie a queste premesse si avvia una discussione partecipata (327 commenti) che alcuni utenti interpretano come provocazione sulla base degli indizi ricavati dal testo, fra i quali l'incoerenza del ragionamento, l'assenza di logica.

(scambio 3)

A. [PREMESSA: Sto per esprimere un "unpopular opinion" pesante. Vi chiedo solo di non triggerarvi istantaneamente, riflettere su quello che scriverò e di non rispondermi per frasi fattte.]
"La colpa non è MAI della vittima". Odio questa frase, profondamente. In ogni ambito in cui viene usata, specialmente lo stupro.
Ma prima di continuare, altre due premesse.
Chi stupra qualcuno è un pezzo di merda che per tutta la sua vita non fa, e non farà altro che sprecare ossigeno, e qui siamo d'accordo.
Dentro un tribunale, durante un processo, non dovrebbe esistere alcun tipo di attenuante per l'atteggiamento/abbigliamento avuto dalla vittima, infatti non credo esista e non credo dovrebbe esistere.
Partendo dal presupposto che nessuno vorrebbe mai essere stuprato/derubato/malmentano etc... , in determinate situazioni, non è possibile che non si riconosca (a livello non legale/burocratico ovviamente) nessuna colpa alla vittima. Se una ragazza passa nei peggio quartieri malfamati con scollatura, tacchi e minigonna è una stupida. Se io passo nei peggio quartieri malfamati con giacca, cravatta, mocassini, rolex e iphone in bella vista, sono uno stupido. Sarebbe bello se il mondo non fosse com'è, ma dato che è cosi, prendiamone atto e agiamo di conseguenza. La mancanza di buonsenso, è una colpa.

L'utente B, una ragazza, interpreta il post come opera di un *troll*:

B. Regà lo state facendo felice. Bastano i commenti sopra a chiarire. #dontfeedthetroll 😄
C. *Non credo sia un troll. Troppo diplomatico, troppo "prudente*"
B. Fai una premessa lunghissima per "chiarire" che lo stupro sia sbagliato e che non mi devo triggerare, ma concludi dicendo il caro buon "beh te la sei cercata"? O hai dei problemi o mi stai prendendo in giro. *E proprio perché non penso che l'autore del post sia fuori di testa o stupido, posso pensare solo che mi stia perculando*.

Lo scambio tra B e C prosegue con post estesi, dai quali si estraggono qui solo alcune considerazioni che evidenziano una diversa percezione degli intenti dell'autore del post iniziale. B insiste sulle contraddizioni argomentative di A, sulla mancanza di logica che si può attribuire solo a un *troll* o a un "decerebrato":

– Il problema é il contesto, la struttura del discorso e il modo di fare che fanno perdere di credibilità a un discorso che già non sta in piedi da solo. […] vedere una persona che prende uno spazio apposito per *fare un wall of text pieno di contraddizioni* (non vi triggerate, ovvio che lo stupro sia sbagliato, ma la colpa é anche della stupida donna svestita), a me fa strano. […] *non escludendo*

> *l'ipotesi che lui sia un povero decerebrato, credo che sia piú probabile che lui mi stia perculando*. Tutto qua. Se stessimo parlando di altri argomenti (non ho mai mancato di prestare la dovuta attenzione anche all'opinione piú contrastante con i miei ideali, rispettandola), sarebbe stato diverso. Ma in questo caso la logica non c'é. 😌.

C replica con "capisco che possa sembrare un troll, *il tono all'interno del post cambia di brutto*, ma lui per primo ha evidenziato l'unpopular opinion, per cui confrontarsi in questo caso mi sembra la scelta migliore"; ritiene che, usando "decerebrato", B abbia alzato eccessivamente i toni e la richiama a un confronto pacato. Gli argomenti di B insistono sull'incoerenza del ragionamento, sull'assenza di logica ("Non può esserci una conversazione e un dibattito quando manca la logica". "Ecco, qui manca la natura logica del discorso. Che come ho già detto fa acqua da tutte le parti […]").

Diversamente dallo scambio precedente (scambio 2), in questo caso l'interpretazione del comportamento di A è divergente. B non accetta la colpa della vittima, cerca prima di liquidare la questione come provocazione di un *troll*, quindi è costretta ad argomentare, a difendersi (sintomatico il ricorso alle emoji) perché il suo appello a disertare il dibattito (#dontfeedthetroll) non è condiviso. L'accusa di essere un *troll*, presentata con il corredo di termini che lo identificano ("triggerare", "provocare", "perculare") è posta come alternativa a una serie di insulti ("idiota", "decerebrato", "povero scemo", "fuori di testa", "ha dei problemi") in base alla quale si contrappongono la simulazione propria del *troll* e la pura idiozia.

Questa opzione ritorna spesso nelle discussioni e potrebbe essere riassunta nella formula "o ci sei o ci fai":

> – Purtroppo non è un troll
>
> – Guarda, può anche darsi. Ma siccome ormai, visto *l'analfabetismo funzionale* che circola, io non sarei così sicura della sua natura di troll!
>
> – A volte non sono troll purtroppo 😔 Ci vuole un'appello generale, smettiamola di spiegare le cose alla gente che non ci arriva, se uno fa un *commento stupido* non consideriamolo nemmeno, tutti insieme, e ripuliamo la gastrite vi prego, se no io me ne vado ahah
>
> – anche io odio in questo gruppo quando *si da del "troll" a caso a chi la pensa in modo diverso*. Ma tu non la stai pensando in modo diverso, hai cercato banalmente e malamente di nascondere il tuo razzismo giustificandolo con un video a caso che non dimostra nulla. Quindi le cose sono due: *o sei troll o sei idiota. Se preferisci ti do dell'idiota perché detto con tutta sincerità per me non sei un troll*.

L'ultimo commento ci consente di approfondire un uso di *troll* strettamente connesso all'identità della *Gastrite* in quanto accusa diretta anche a "chi la pensa in modo diverso". Tale accostamento ritorna nel testo di un sondaggio sottoposto ai membri della *Gastrite* (21 agosto 2017) su come si debbano trattare coloro che ne turbano l'equilibrio:

> – *Non pensate che questo gruppo si stia riempiendo troppo di troll e in generale gente molesta che nn c'entra niente con i valori di questo gruppo* e che sono qui solo per stuzzicare? E perchè non vengono bannati? Voglio capire se è solo una mia impressione perchè sono una tignosa rompipalle o se è una cosa percepita da più persone grazie.

Conoscendo le dinamiche del gruppo, alcuni utenti dichiarano all'inizio dei loro post di non avere un intento provocatorio (variante di "unpopolar opinion" dello scambio 3) e si lamentano di essere etichettati come *troll* solo perché la loro posizione diverge dal *mainstream* ("voi"):

> – Se guardi il mio profilo vedi che *non Son troll* ma *voi* ottusi se uno la pensa diversamente da *voi*...
>
> – Io ero entrato nel gruppo per poter discutere, *ma come faccio a fare un post con le mie idee senza essere tacciato di essere un troll*? E poi tecnicamente lo sono? In un certo senso è come se un antivaccinista entrasse qui a prendere per il culo il "massonico burioni", sarebbe un casino.
>
> – *Sono stato bollato come troll, fascista, analfabeta funzionale e coglione* per aver chiesto chi è Paolo Villaggio. Capite, mica per averlo insultato. Per aver chiesto chi è.
>
> – Ritratto più che azzeccato di *voi* "che avete idee di sinistra". *E no, non sono un troll*
>
> – *La mia idea è che si confondano per troll persone che semplicemnte la pensano in modo diverso*, […].

L'associazione con l'insulto che abbiamo verificato nei post precedenti, in particolare nello scambio 3, si ripresenta nel post che segue in merito alle opinioni che divergono da quelle prevalenti nella comunità:

> – Non era un attacco personale, credimi, solo che mi capita da parecchio tempo di *vedere la gente che non condivide le nostre opinioni come "troll" o semplicemente "scemo", "decerebrato" ecc*. E a me questo sembra molto sbagliato. Non abbandoniamo il dibattito solo perché l'abbiamo vinto, cerchiamo di spiegare agli altri le nostre ragioni e di non attaccare le persone per le loro opinioni. *Anche quando queste ci sembrano illogiche o razziste* o quellochevuoi, dobbiamo sfruttare una cosa piccola come un post di facebook per dire alle persone "penso che questo sia sbagliato, sai perché?". Detto questo, pace

Le riflessioni sull'etichetta di *troll* usata per escludere gli "estranei" dalla discussione ricordano la funzione sociale che Casilli (2012) attribuisce alla categoria del *troll pur*: un "utilisateur bête et méchant" la cui natura "est éminemment contextuelle et engage une réaction directe de la part des autres membres de la communauté qui se retrouvent investis de la fonction d'applicateurs de la norme sociale". La tolleranza verso comportamenti o posizioni considerate provocatorie chiama in causa l'ideologia del gruppo "di sinistra" che, così come sollecita gli utenti considerati *troll* ad argomentare, si sente in dovere di

interloquire con tutti ("cerchiamo di spiegare agli altri le nostre ragioni") per rinsaldare la propria identità e la propria coesione interna.

L'associazione tra *troll* e "chi la pensa in modo diverso" o "espone le sue idee in modo sbagliato" richiama da un lato il bisogno da parte della comunità di ribadire i propri confini (ciò che i sociologi chiamano *boundary maintenance*; cfr. Graham, 2019); dall'altra può evidenziarne la fragilità e la vulnerabilità, come documentato da Herring et al. (2002) per un forum femminista. I problemi emersi nella *Gastrite* si possono in parte ricondurre a quanto osserva McCosker (2014, p. 204) sul *trolling* come componente connaturata all'"agonistic pluralism" propria delle nuove forme di partecipazione del web (*digital citizenship*), in cui "giving rise, also, to new sites of conflict negotiated through the sometimes combative 'formation and expression of relational identities'".

3. La relazione fra *trolling* e insulto

Il rapporto tra *troll* e insulto si può collocare su piani diversi. Il *troll* intende provocare un *flame*, spesso senza ricorrere agli insulti, al solo scopo di innalzare il tono emotivo degli scambi e ostacolare la discussione in corso. Non mancano nel corpus casi in cui un *troll* irrompe con offese dirette a un singolo o all'intero gruppo, ma si tratta di casi molto limitati. Rispetto al *flame*, il *trolling* si distingue perché, come osserva Merritt (2012), coinvolge più attori: mentre il successo del *flame* consiste nel fatto che "all parties agree that the message was both intended to be aggressive and was recognized as aggressive", il *trolling* risulta più articolato in quanto dipende dal modo in cui i riceventi interpretano le intenzioni dell'interlocutore. In altri termini, mentre il *flame* necessita di tre attori (il mittente, il destinatario e un pubblico), il *trolling* ne coinvolge quattro,

> due to the fact that a troll may be posted in response to an original post or it could be an original post itself. The four participants are: sender (the poster of the troll), troll-aware responder, troll-unaware responder, and onlooker. The second and third categories depend on the awareness of the individual of the existence of trolling as a type of online interaction, not on their interpretation of the post in question. (Merritt, 2012, pp. 29-30).

L'insulto realizza il proprio effetto perlocutorio se viene interpretato senza ombra di dubbio come degradante e umiliante da parte di chi lo subisce. In tal senso, paradossalmente, mittente e destinatario devono condividere gli stessi valori (cfr. Pistolesi, 2007). Questa possibilità non può realizzarsi nel caso del *troll* perché il *troll* non ha valori, si limita a sostenere solo ciò che può irritare l'interlocutore, di cui sfrutta le convinzioni e la vulnerabilità. La sua azione è equivoca, perciò, diversamente dall'insulto, è soggetta a interpretazioni divergenti, come abbiamo rilevato nel caso dello scambio 3.

Dobbiamo ora verificare se l'accusa di *trolling* possa essere considerata essa stessa un insulto in base alle caratteristiche linguistiche e pragmatiche che

identificano il linguaggio ingiurioso (Alfonzetti, 2009). L'insulto funziona come dispositivo identitario, offrendo informazioni sul corredo valoriale di chi lo formula e sul contesto in cui agisce. L'insulto è infatti una forma di dissociazione con la quale si attribuiscono alla vittima delle caratteristiche personali o comportamenti sociali ("cretino", "brutto come la merda", "negro", "comunista", "mafioso", "leccaculo") che l'emittente ritiene gli siano del tutto alieni. Sul piano dell'enunciato, chi insulta tende ad oggettivare il proprio giudizio adottando una modalità assertiva che omette la fonte del giudizio valutativo ("Penso, sono convinto, credo che tu sia scemo" diventa "Sei uno scemo" o "scemo!"). Nel corpus della *Gastrite* non sono presenti casi di *troll* usato come insulto nella forma di sintagma nominale o in quella olofrastica ("troll di merda!", "troll!"). Indubbiamente l'accusa di essere un *troll* contiene un giudizio negativo sull'interlocutore, come confermano le opzioni ingiuriose che abbiamo definito sotto l'etichetta "o ci sei o ci fai", ma nella maggior parte dei casi essa è espressa in forma dubitativa, soggettiva.

L'insulto prototipico è diretto a una persona presente nella situazione comunicativa, cui ci si rivolge con il "tu". I casi presenti nel corpus, riportati di seguito, sono limitati:

> – Va beh Luà, tu sei un *troll*, che ti posso rispondere :)
>
> – Luana, guarda, te lo dico con tutto l'amore del mondo, mi hai snervato. Se stai facendo il *troll* hai tutti i miei applausi perché sei fantastica, *se sei seria provo tanta compassione per te*
>
> – di che sei un *troll, altrimenti ti stai veramente prendendo per il culo da solo*
>
> – non è che sein un *troll*?
>
> – *Dai sei troll, non è possibile*
>
> – fatti dire una cosa, *era meglio se lo eri, un troll*.
>
> – *Tu o sei un troll, o nella vita hai bisogno di certezze*. Sappi che ti considero una *persona triste*.
>
> – Non sei un troll, sei un *idiota*

Nel primo esempio, la presenza dell'emoticon intende attenuare la portata dell'accusa presentandola come un dato di fatto; gli altri contengono valutazioni negative che pongono in alternativa la sciocchezza simulata rispetto a una condizione che suscita compassione, incredulità, tristezza, fino all'opzione decisa per l'insulto che esclude altre interpretazioni ("sei un idiota").

Il *troll* o presunto tale viola le aspettative comunicative degli altri partecipanti, in primo luogo la razionalità della conversazione ("idiota", "ti stai prendendo per il culo da solo", ecc.). Il richiamo all'incoerenza, alla mancanza di logica, documentato negli scambi 2 e 3, si basa sulla frustrazione di questa aspettativa. La capacità di argomentare le proprie opinioni è un vanto

della *Gastrite* e fa parte delle norme del gruppo indicate nel *Regolamento*;[14] l'argomentazione è considerata un antidoto al fraintendimento, richiede l'applicazione di criteri logici, conseguenti e coerenti, che il *troll* ignora perché la sua attività viola tutte le massime della conversazione, in particolare quelle di *qualità*, in quanto afferma intenzionalmente cose false e non documentate:

> – Qui non siamo su SDP, se vuoi rispondere prova ad argomentare seriamente. *Abbiamo troll che argomentano più di te*.
>
> – Non ne vedo il motivo. Hai postato un video con commento *sostenendo una tua teoria senza alcuna argomentazione*. Noi non ridiamo, perchè non c'è nulla da ridere. Semplicemente, ti smontiamo da capo a fondo, almeno fintanto che non porti argomentazioni ragionevoli. *Non ti do nemmeno del troll, sto qui e aspetto un dialogo*

Il riferimento al *troll* come terza persona (*Don't feed the troll*) è un invito a ignorare il soggetto molesto, il quale può anche essere escluso "fisicamente" dal gruppo con il *ban*, la sanzione estrema comminata sia a chi insulta sia a chi provoca in modo evidente.

Gli esempi riportati mostrano che il ricorso all'insulto non costituisce un criterio valido per individuare un *troll* (Cook et al., 2019), dal momento che sono soprattutto le presunte vittime a ricorrervi, spesso in opzione all'accusa di essere un provocatore. La formula "o sei un troll o sei un idiota" contrappone un comportamento consapevole e intenzionale, per quanto deplorevole, alla pura idiozia, dunque all'insulto vero e proprio. Evidentemente, poiché nessuno può ammettere di essere un idiota, uno scemo, un decerebrato, l'accusa di essere un *troll* può essere un modo per chi la formula di attenuare il carattere ingiurioso del proprio enunciato, in quanto offre al destinatario una via d'uscita compatibile con le dinamiche del web. Il *troll* infatti è una creatura "inferiore" della rete ("lower form of life on the net") da ignorare ("don't feed the troll"). La vittima, cioè il presunto provocatore, interpreterà l'opzione in base alle proprie intenzioni: se si tratta di un *troll*, avrà ottenuto l'effetto desiderato; se invece si tratta di un utente ingenuo, si sentirà insultato e costretto a difendersi ("Non non sono un troll. Sono un 'deficiente fascista'"; "io non sono un *troll* sono terrorizzato da Renzi e da tutti quegli che gli credono"). Se negherà di essere un *troll*, ammetterà di essere un idiota; se non si difenderà, potrà essere identificato come *troll*.

4. Considerazioni conclusive

Le occorrenze di *troll* e derivati nelle discussioni della *Gastrite* del 2017, anno che si conclude con una scissione, confermano la natura contestuale dell'azione e della percezione di questa creatura del web. La provocazione, intenzionale o

14. "Quando si decide di **iniziare una conversazione è gradito dare un input**, ovvero **motivare il proprio post**, per esempio con la propria opinione a riguardo. Se non sarà fatto il post potrebbe essere "**frainteso" e ritenuto non attinente al gruppo**, portando gli **admin ad eliminarlo**".

avvertita come tale, è infatti strettamente connessa ai valori del gruppo, alle sue pratiche discorsive, al grado di tolleranza che esso mostra nei confronti di chi si discosta dall'ideologia condivisa. Il *troll* può essere facilmente smascherato e deriso (scambio 2) quando non motiva le sue posizioni, quando ricorre ad argomenti del tutto incoerenti o irrompe con bestemmie e insulti in una discussione.

Nella *digital citizenship* ampliata dei *social media*, il *troll* può anche interpretare un conflitto di idee, alimentare il dibattito, sfidare una *community* a rinsaldare i propri fondamenti e a saggiare il proprio grado di tolleranza.[15] I commenti relativi agli "estranei", all'identificazione del *troll* con chi dissente mostrano la consapevolezza di alcuni utenti dinanzi alla crisi di crescita che attraversa la *Gastrite*; evidenziano, al contempo, la difficoltà di interpretare in modo univoco le intenzioni dei soggetti che esprimono opinioni distanti da quelle condivise.

Il rapporto tra *trolling*, reale o presunto, smascherato o dubbio, e insulto è variegato e dipende dalla percezione che gli attori hanno dell'interazione. Il *troll* ottiene il proprio scopo se riesce ad attirare gli insulti su di sé, in quanto l'insulto sancisce la rottura del dialogo. Abbiamo visto che l'accusa di essere un *troll* e l'insulto sono talvolta posti in alternativa, secondo uno schema che oppone l'atteggiamento o la caratteristica stigmatizzata alla sua simulazione. L'evocazione del *troll* sulla scena è anche un modo per conferire una dimensione sociale a un conflitto individuale che può sfociare nell'insulto vero e proprio. Esiste una connessione fra *troll* e *flame*, ma nel caso del *troll* entrano in gioco alcuni fattori pragmatici più complessi: da un lato l'interpretazione, spesso non univoca, dell'azione sociale di un individuo nel quadro delineato dai valori e dalle pratiche del gruppo, dalle quali può derivare l'opzione tra l'accusa di essere un *troll* e l'insulto vero e proprio; dall'altro l'intenzionalità del soggetto identificato come provocatore, sul quale l'accusa avrà effetti perlocutivi diversi, ora associati all'offesa ora al semplice smascheramento.

L'analisi delle occorrenze centrata sulla percezione degli utenti della *Gastrite* non è generalizzabile, perché il *troll* è una creatura discorsiva, si palesa nel dialogo, sfrutta l'ambiente in cui agisce mortificandone i valori e le pratiche argomentative. Per questa ragione la sua comparsa nelle discussioni può contribuire a definire l'identità di una comunità online.

Bibliografia

Alfonzetti, G. (2009). Gli insulti: alcuni criteri di categorizzazione. In S. C. Trovato (Ed.), *Studi linguistici in memoria di Giovanni Tropea* (pp. 67-78). Alessandria: Edizioni dell'Orso.

15. Questa funzione positiva è riportata, tra le altre, nella voce *troll* della versione italiana di Wikipedia: il *troll* può infatti "contribuire alla maturazione democratica di una comunità nel tollerare il dissenso" e a "stimolare o rianimare, anche involontariamente, le discussioni e la partecipazione informativa".

Berghel, H., & Berleant, D. (2018). The Online Trolling Ecosystem. *Computer, 51* (8), 44-51. doi: https://doi.ieeecomputersociety.org/10.1109/MC.2018.3191256

Bianchi, C. (2003). *Pragmatica del linguaggio*. Roma/Bari: Laterza.

Bishop, J. (2014). Representations of 'trolls' in mass media communication: a review of media-texts and moral panics relating to 'internet trolling'. *International Journal of Web Based Communities*, *10* (1), 7-24. doi: https://doi.org/10.1504/IJWBC.2014.058384

boyd, d. m., & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, *13* (1). doi: https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.

Bonnaud, P.M. (2015). *Le Troll numérique, figure de disruption du web participatif. Éléments d'identification et de gestion du troll au sein d'un environnement collaboratif en ligne* (Master professionnel, Information et Communication, Médias et Communication. École des hautes études en sciences de l'information et de la communication, Université Paris-Sorbonne). doi: https://doi.org/10.13140/rg.2.1.3639.3689

Britt, B. C. (2019). The use of nondialogic trolling to disrupt online communication. *First Monday*, *24* (10), 1-13, doi: https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz014

Casilli, A. (2012). Pour une sociologie du #Troll (24 mars 2012). Disponibile su: http://www.bodyspacesociety.eu/2012/03/24/pour-une-sociologie-du-troll/

Clarke, I. (2018). Stylistic variation in Twitter trolling. In J. Golbeck (Ed.), *Online Harassment* (pp. 151-178). New York/Berlin: Springer.

Cook C., Conijn, R., Schaafsma, J., & Antheunis, M. (2019). For Whom the Gamer Trolls: A Study of Trolling Interactions in the Online Gaming Context. *Journal of Computer-Mediated Communication*, *24* (6), 293-318. doi: https://doi.org/10.1093/jcmc%2Fzmz014

Graham, E. (2019). Boundary maintenance and the origins of trolling. *New Media & Society*, *21* (9), 2029–2047. doi: https://doi.org/10.1177%2F1461444819837561

Hardaker, C. (2010). Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions. *Journal of Politeness Research*, *6*, 215-242.

Hardaker, C. (2017). Flaming and trolling. In C. Hoffmann & W. Bublitz (Edd.), *Pragmatics of Social Media* (pp. 493-522). Berlin/Boston: De Gruyter.

Herring, S. C. (2004). Computer-Mediated Discourse Analysis: An Approach to Researching Online Behavior. In S. A. Barab, R. Kling, & J. H. Gray (Edd.). *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning* (pp. 338-376). New York: Cambridge University Press.

Herring, S., Job-Sluder, K., Scheckler, R., & Barab S. (2002). Searching for Safety Online: Managing "Trolling" in a Feminist Forum. *The Information Society*, *18* (5), 371-384. doi: https://doi.org/10.1080/01972240290108186

Iriberri, A., & Leroy, G. (2009). A Life-Cycle Perspective on Online Community Success. *ACM Comput. Surv.*, *41* (2), Article 11 (February 2009). doi: https://doi.org/10.1145/1459352.1459356

Jenks, C. (2019). Talking trolls into existence: On the floor management of trolling in online forums. *Journal of Pragmatics*, *143*, 54-64. doi: https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.02.006

Lageard, V., & Paternotte, C. (2018). Trolls, bans and reverts: simulating Wikipedia, *Synthese*. doi: https://doi.org/10.1007/s11229-018-02029-0

Leone, M. (2018). The art of trolling: Semiotic ingredients, sociocultural causes, pragmatic and political effects. In E. Kimminich & J. Erdmann (Edd.). *Virality and morphogenesis of right wing Internet populism* (pp. 163–178). New York: Peter Lang.

McCosker, A. (2014). Trolling as provocation: YouTube's agonistic publics. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, *20* (2), 201–217. doi: https://doi.org/10.1177%2F1354856513501413

Merritt, E. R. (2012). *An Analysis of the Discourse of Internet Trolling: A Case Study of Reddit.com*. PhD Thesis, Mount Holyoke College (Spring 2012). Disponibile su: https://ida.mtholyoke.edu/xmlui/handle/10166/1058

Monakhov, S., & Schiller, F. (2019). *Trolljäger: Understanding Troll Writing as a Linguistic Phenomenon*. Disponibile su https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1911/1911.08946.pdf

Pistolesi, E. (2002). *Flame* e coinvolgimento in IRC (Internet Relay Chat). In C. Bazzanella & P. Kobau (Edd.), *Passioni, emozioni, affetti* (pp. 261–277). Milano: McGraw–Hill.

Pistolesi, E. (2007). Identità e stereotipi nel discorso conflittuale. In E. Pistolesi & S. Schwarze (Edd.), *Vicini/lontani: Identità e alterità nella/della lingua* (pp. 115-130). Frankfurt am Main etc.: Peter Lang.

Pistolesi, E. (2020). Problemi e prospettive della sociolinguistica del web: le comunità online. *RID*, *43*, 101-121.

Prada, M. (2018). Dalla disinformazione all'oltre-verità. Informazione e condivisione: cambiano i mezzi, cambiano le notizie? In G. Patota & F. Rossi (Edd.), *L'italiano e la rete, le reti dell'italiano* (pp. 100-113). Firenze: Accademia della Crusca – goWare, Firenze.

Quattrociocchi, W., Scala, A. & Sunstein, C. R. (2016). Echo Chambers on Facebook (June 13, 2016). doi: http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2795110. SSRN: https://ssrn.com/abstract=2795110

Riva, G. (2018). *Fake news*. Bologna: il Mulino.

Sanfilippo, M. R, Fichman, P., & Yang, S. (2017). Multidimensionality of online trolling behaviors. *The Information Society*, *34* (1), 27-39.

Tepper, M. (1997). Usenet Communities and the Cultural Politics of Information. In D. Porter (Ed.), *Internet culture* (pp. 39-54). New York: Routledge.

Vocabolario Treccani (s.d.). Disponibile su http://www.treccani.it/vocabolario/